

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	1/34



## SOMMAIRE

### Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	9
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	13
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	27
Glossaire technique .....	28
Glossaire du REAC .....	31

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	3/34



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version révisée du titre professionnel « Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air » présente deux activités-types.

**AT 1** - Assurer les opérations relatives au séjour des clients.

**AT 2** - Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique.

Les compétences identifiées et le contenu des savoirs ont évolué au regard des résultats de l'analyse du travail (travail prescrit et travail réel).

### Contexte de l'examen du titre professionnel

Les résultats de l'analyse du travail menée en 2023 sur l'ensemble du territoire français, en tenant compte des secteurs d'activités de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air et de la parahôtellerie, ont permis de confirmer que l'activité du réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air se concentre sur l'accompagnement du client tout au long du séjour (avant, pendant et après).

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure les opérations relatives au séjour du client au *front office* et assure les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique au *back office*.

- accueille, informe et conseille le client ;
- traite les demandes de réservations de prestations hôtelières ;
- procède aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client ;
- assure le suivi de l'activité journalière ;
- contribue au développement commercial ;
- contribue au suivi de l'e-réputation.

Cela conduit à :

- modifier l'intitulé de la compétence n° 3 qui devient : « Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client » ;
- changer l'intitulé de la deuxième activité-type qui devient : Activité-type n° 2 « Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique » ;
- créer une nouvelle compétence : Compétence n° 5 « Contribuer au développement commercial ».

### Liste des activités

#### Ancien TP : Réceptionniste en hôtellerie

Activités :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

#### Nouveau TP : Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Activités :

- Assurer les opérations relatives au séjour des clients
- Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	5/34

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les opérations relatives au séjour des clients	1	Accueillir, informer et conseiller le client
		2	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
		3	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
2	Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique	4	Assurer le suivi de l'activité journalière
		5	Contribuer au développement commercial
		6	Contribuer au suivi de l'e-réputation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	6/34

## FICHE EMPLOI TYPE

### Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients au service de la réception d'un établissement touristique. Il identifie, informe et conseille les clients en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, le suivi du séjour du client et les opérations de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique et surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans les espaces dédiés à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un Property Management System (PMS) et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Il veille à l'image de l'établissement touristique. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air intervient dans les hôtels, résidences, campings, parcs résidentiels de loisirs et villages vacances. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Il peut bénéficier d'un contrat de travail en CDI, CDD, contrat saisonnier, à temps partiel ou à temps plein.

L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les *week-ends* et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure. Son poste de travail peut être adapté, en fonction de son éventuel handicap.

#### Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- hôtels et résidences de tourisme ;
- campings ;
- parcs résidentiels de loisirs ;
- résidences hôtelières ;
- villages de vacances ;
- auberges collectives ;
- conciergeries dédiées à la gestion de locations saisonnières.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	7/34

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- réceptionniste en hôtellerie ;
- réceptionniste de camping ;
- réceptionniste tournant ;
- réceptionniste en établissement touristique ;
- réceptionniste de village vacances ;
- réceptionniste de nuit ou night audit ;
- premier / première de réception ;
- agent / agente de réservation en hôtellerie ;
- concierge de location saisonnière.

### **Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Equivalences avec d'autres certifications** (le cas échéant)

Sans objet.

### **Liste des activités types et des compétences professionnelles**

1. Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Accueillir, informer et conseiller le client

Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

2. Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

Assurer le suivi de l'activité journalière

Contribuer au développement commercial

Contribuer au suivi de l'e-réputation

### **Compétences transversales de l'emploi**

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

### **Niveau et/ou domaine d'activité**

Niveau 4 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Convention collective nationale des hôtels, cafés, restaurants (HCR) du 30 avril 1997 – N°1979.

Convention collective nationale de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993 – N°1631.

Convention collective nationale des hôtels et restaurants (chaîne) du 1er juillet 1975 – N°800.

Convention collective nationale de l'immobilier du 9 septembre 1988 – N°1527.

Code(s) NSF :

334t--Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

### **Fiche(s) Rome de rattachement**

G1703 Réception en hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	8/34

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

### Assurer les opérations relatives au séjour des clients

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air accueille les clients, identifie les besoins, informe et les conseille en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. Il traite les réservations de prestations hôtelières individuelles et effectue les opérations d'arrivée, de suivi de séjour du client et de départ. Il utilise au quotidien la langue anglaise.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air assure la promotion de l'offre touristique locale et traite les demandes de renseignements des clients en utilisant les outils de communication internes ou externes et les supports d'informations touristiques. Dans le respect des consignes et de la grille tarifaire, il propose une offre commerciale en tenant compte de la clientèle tourisme et affaire. Il optimise le planning d'occupation par type de chambre ou d'unité d'hébergement et saisit les réservations sur le *Property Management System (PMS)*. Il effectue les opérations d'arrivée en proposant des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Il assure le suivi du client tout au long du séjour en transmettant les besoins et les demandes aux services concernés. Dans la limite de ses attributions, Il gère les interactions avec le client et dans le cas d'une situation conflictuelle, en informe la hiérarchie. Il effectue les opérations de départ en contribuant à la fidélisation du client. À tout moment, il assure le suivi de la gestion de la satisfaction client. Il clôture la caisse en contrôlant et en identifiant les encaissements selon les procédures de l'établissement touristique. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités dans l'espace dédié à l'accueil du client, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un *Property Management System (PMS)* et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique.

L'activité est caractérisée par la simultanéité et la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement touristique. Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce principalement en station debout. Il peut travailler le soir, la nuit, les *week-ends* et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Accueillir, informer et conseiller le client  
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières  
Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	9/34

Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	10/34

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air contrôle les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, il contribue au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. Il contribue au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique en incitant le client à partager, en ligne, son expérience de séjour. Afin de fidéliser et générer de nouveaux clients, il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés.

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air met à jour et assure le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Il utilise les supports mis en place et met à jour et centralise les indicateurs de performance et ratios. A partir des consignes de la hiérarchie et de la disponibilité du planning d'occupation, il traite les demandes de réservation de prestations hôtelières séminaire et groupe, par courriel, en respectant les règles d'écriture. Il propose une offre commerciale adaptée en tenant compte de la grille tarifaire de chaque segment, des conditions générales de vente en mettant en avant les prestations de l'établissement touristique. Il surveille les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, il répond aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique. Il relève et transmet les avis négatifs à la hiérarchie en apportant des éléments de réponse en lien avec l'insatisfaction du client et propose une réponse adaptée.

Le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air exerce cette activité seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Il exerce principalement ses activités *au back-office*, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée, en français et en anglais. Il peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il utilise un *Property Management System (PMS)* et des logiciels de bureautique. Il est en contact permanent avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique et prend en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap.

L'activité est caractérisée par la diversité des tâches, par la gestion permanente des priorités. Son degré d'autonomie et de responsabilité dépend de l'organisation de l'établissement touristique. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée est fréquent et défini par l'établissement touristique. Il peut travailler le soir, la nuit, les *week-ends* et les jours fériés. Les horaires de travail peuvent être décalés par roulement, avec ou sans coupure.

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

#### Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Assurer le suivi de l'activité journalière  
Contribuer au développement commercial  
Contribuer au suivi de l'e-réputation

#### Compétences transversales de l'activité type

Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique  
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	11/34



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Accueillir, informer et conseiller le client

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement touristique, accueillir les clients, identifier les besoins, informer, conseiller en proposant une offre adaptée en valorisant les prestations de l'établissement ainsi que l'environnement touristique. A partir du contexte touristique et des outils de communication internes ou externes et des supports d'informations touristiques, promouvoir l'offre touristique locale et répondre à toutes les demandes de renseignements des clients. En fonction des demandes des clients, réserver une prestation en interne ou auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client. Gérer les appels téléphoniques externes et internes, et dans le respect des règles de confidentialité, prendre des messages et les transcrire. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce lors de l'arrivée et durant le séjour du client, dans un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle est mise en œuvre auprès d'une clientèle individuelle ou d'une clientèle groupe. L'utilisation simultanée des outils de communication est fréquente. Elle nécessite l'utilisation d'un *PMS*, d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

#### Critères de performance

La procédure d'accueil est appliquée  
L'offre est adaptée aux besoins des clients  
Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées  
Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables  
La satisfaction des clients est vérifiée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Accueillir la clientèle de l'établissement touristique.  
Utiliser les outils de communication.  
Analyser les besoins des clients.  
Valoriser les prestations de l'établissement touristique.  
Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.  
Répondre aux demandes d'informations d'ordre pratique des clients.  
Utiliser un livret d'informations touristiques locales.  
Prendre et transcrire les messages.  
Participer à la mise à jour de l'offre touristique locale et des informations pratiques.  
Transmettre le fichier journalier ou hebdomadaire correspondant aux types de clientèles présentes dans l'établissement touristique afin d'optimiser les activités/animations ou prestations internes proposées à la clientèle.  
Participer à l'animation des réseaux sociaux de l'établissement touristique.  
Utiliser le *PMS* afin d'enregistrer les prestations internes réservées et encaissées.  
Utiliser un traitement de texte.  
Utiliser un logiciel tableur.

Gérer la simultanéité des tâches.  
Gérer les priorités liées aux demandes clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	13/34

Gérer l'attente de la clientèle.  
 Organiser son poste de travail.  
 Agencer et maintenir en état de propreté la zone d'accueil (desk, accueil, boutique, zone de pré-accueil).  
 Appliquer les principes du développement durable définis par l'établissement touristique.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les prestataires extérieurs.  
 Adapter son comportement aux spécificités de la clientèle (non francophone, en situation de handicap, etc.).  
 Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.)  
 Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les prestataires extérieurs.  
 Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.  
 Adopter une attitude appropriée en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance de la culture et des standards de qualité de l'établissement touristique.  
 Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.  
 Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.  
 Connaissance de la structuration de l'établissement touristique (locaux, services, installations, équipements, et domaine, etc.).  
 Connaissance des techniques d'accueil.  
 Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes.  
 Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.  
 Connaissance de la procédure d'accueil de l'établissement touristique.  
 Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
 Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
 Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.  
 Connaissance de l'environnement touristique local et des sources d'informations pratiques.  
 Connaissance des outils de recherche d'informations et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
 Connaissance de la lecture d'un plan de la ville ou du domaine.  
 Connaissance du fonctionnement du service conciergerie.  
 Connaissance des bases d'un traitement de texte et tableur.  
 Connaissance de la procédure de traitement des messages et leur transcription.  
 Connaissance des bases de la législation relative à la sécurité d'un établissement recevant du public.  
 Connaissance des consignes de l'établissement touristique relatives à la sécurité des personnes et des biens.  
 Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.  
 Connaissance des notions d'accessibilité universelle et conception universelle.  
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.  
 Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap.  
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.  
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.  
 Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication orale et écrite avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
 Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement et à l'environnement touristique. (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
 Connaissance du vocabulaire anglais lié aux d'informations touristiques et pratiques. (niveau Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	14/34

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière, des standards de qualité de l'établissement touristique et des procédures, traiter les réservations de prestations hôtelières individuelles, en face à face, par téléphone, par courriel et messagerie instantanée. Proposer une offre commerciale en tenant compte des types de clientèle tourisme et affaire, en respectant les consignes et la grille tarifaire. Veiller, contrôler et s'assurer du bon report sur le *PMS* des réservations en provenance des différents canaux de distribution. Optimiser le planning d'occupation par type de chambre ou unité d'hébergement et informer les services concernés par les prestations réservées. Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le *PMS*. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Dans le respect de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans l'espace dédié à l'accueil du client, d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut également se pratiquer au service réservation ou dans une centrale de réservation. L'utilisation simultanée des outils de communication et du *PMS* est fréquente. Elle nécessite l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

#### Critères de performance

La procédure de réservation est appliquée  
Les règles de communication avec la clientèle sont respectées  
Les informations transmises aux clients sont fiables  
Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables  
Les dossiers de réservation sont à jour

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser la fonction réservation du *PMS*.  
Utiliser et mettre à jour le fichier client.  
Appliquer la procédure de réservation de prestations hôtelières (Individuelle tourisme et affaire).  
Assurer le suivi des conditions de réservation et d'annulation (option et annulation).  
Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement touristique.  
Proposer et vendre les prestations complémentaires de l'établissement touristiques (sur classement payant, restaurant, SPA, etc.).  
Proposer et vendre des prestations complémentaires dans les unités d'hébergements tels que les locatifs et emplacements nus (location draps et serviettes, service recouche, kits enfants, kits d'accueil, barbecue, réfrigérateurs, etc.).  
Proposer l'assurance annulation partenaire de l'établissement touristique de l'hôtellerie de plein air.  
Actualiser les dossiers clients.  
Planifier les réservations et l'occupation des chambres en lien avec le service hébergement.  
Appliquer les principes du développement durable.  
Appliquer les principes du RGPD.  
S'assurer du bon report sur le *PMS* des réservations en provenance des différents canaux de distribution.  
Appliquer et expliquer la stratégie tarifaire de l'établissement touristique.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement touristique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	15/34

Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.

Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.  
Faciliter l'organisation du séjour des clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.  
Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.  
Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.).  
Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.  
Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.  
Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.  
Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle tourisme et affaire).  
Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.  
Connaissance des procédures de réservation de l'établissement touristique.  
Connaissance des règles et expressions de correspondance commerciale en français et en anglais.  
Connaissance des règles d'écriture et expressions en français et en anglais.  
Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.  
Connaissance de la fonction réservation du PMS de l'établissement touristique.  
Connaissance des bases d'un traitement de texte.  
Connaissance des bases d'un tableur.  
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations et de leur suivi.  
Connaissance de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente.  
Connaissance des types d'assurances annulation partenaire proposées dans l'hôtellerie de plein air.  
Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement touristique.  
Connaissance des bases du yield management.  
Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
Connaissance du RGPD.  
Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés en compte de l'établissement touristique.  
Connaissance des contrats spécifiques des distributeurs en ligne.  
Connaissance des contrats des différents distributeurs.  
Connaissance du fonctionnement des extranets des différents distributeurs.  
Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS, GDS).  
Connaissance des pratiques de la gestion de la distribution (*Channel-Manager*).  
Connaissance du fichier client.  
Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.  
Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.  
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.  
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication orale et écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement touristique (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	16/34

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des consignes et dans le respect des procédures, effectuer les opérations d'arrivée, le suivi du séjour client et de départ sur le *PMS*. Lors de l'arrivée du client, vérifier et enregistrer les documents d'identité, et le cas échéant, le courriel et le numéro de téléphone afin de le fidéliser, dans le respect du RGPD. Proposer et vendre des prestations complémentaires afin d'optimiser le chiffre d'affaires et valoriser l'offre de service. Assurer le suivi du client tout au long du séjour en transmettant les besoins et les demandes aux services concernés. Dans la limite de ses attributions, gérer les interactions avec le client et dans le cas d'une situation conflictuelle, en informer la hiérarchie. Assurer le suivi de la gestion de la satisfaction client. Lors des départs, compléter la facturation, vérifier avec le client l'exactitude des données enregistrées et encaisser, si besoin, le règlement. Solder, clôturer et transmettre les factures. S'assurer de la satisfaction du client et contribuer à sa fidélisation. Mettre à jour le planning d'occupation des chambres ou unités d'hébergement et indiquer aux services concernés les mouvements de clientèle. Assurer la clôture de la caisse en contrôlant et en identifiant les encaissements selon les procédures de l'établissement touristique. Veiller à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux flux entrants et sortants. À tout moment, prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans l'espace dédié à l'accueil du client, d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du *PMS* est fréquente. Elle nécessite l'utilisation d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais. Il peut, ponctuellement, participer à la préparation et au service du snacking, du petit déjeuner, du bar et à la gestion de la boutique.

#### Critères de performance

La procédure d'arrivée est appliquée  
La procédure de départ est appliquée  
La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée  
Le suivi de la gestion de la satisfaction client est appliquée  
Le rapport de caisse est fiable  
La procédure de sécurité des biens et des personnes est appliquée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.  
Utiliser la fonction réservation et arrivée du *PMS*.  
Appliquer la procédure d'arrivée.  
Appliquer la procédure de vente de prestations additionnelles dans les unités d'hébergement (location draps et serviettes, kits d'accueil, etc.).  
Détecter une insatisfaction latente en approchant le client et en le questionnant.  
Appliquer la procédure de la gestion de la satisfaction client.  
Actualiser les dossiers clients.  
Compléter le fichier client.  
Contribuer à la fidélisation du client.  
Utiliser la fonction facturation, encaissement du *PMS*.  
Appliquer la procédure de départ.  
Appliquer les différents moyens de paiements dont les débiteurs divers.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	17/34

Réaliser l'état des lieux des unités d'hébergement en départ.  
 Appliquer la procédure propre à la restitution des cautions (caution ménage, caution badges, etc.).  
 Utiliser les fonctions de base d'un tableur.  
 Clôturer la caisse journalière.  
 Appliquer les principes du développement durable.

Organiser son poste de travail.  
 Planifier les réservations et l'occupation des chambres ou unités d'hébergement en lien avec le service hébergement.  
 Classer les dossiers clients.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique, les partenaires extérieurs et les prescripteurs.  
 Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement touristique, les partenaires extérieurs et les prescripteurs en respectant les standards imposés.  
 Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.)  
 Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.  
 Adopter attitude et réactivité appropriées en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.  
 Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.  
 Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.  
 Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (Individuelle, groupe et séminaire).  
 Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.  
 Connaissance de la procédure de la gestion de l'insatisfaction client.  
 Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
 Connaissance des attitudes et comportements professionnels.  
 Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.  
 Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.  
 Connaissance des règles d'hygiène corporelle et vestimentaire.  
 Connaissance des critères imposés par l'établissement touristique (posture et tenue).  
 Connaissance des procédures d'arrivée et de départ de l'établissement touristique.  
 Connaissance des procédures d'arrivées (gestion des plaques d'immatriculation véhicules, remises de bracelets et badges, adaptateurs, rallonges électriques, kits bébé, barbecue, etc.).  
 Connaissance de la procédure « état des lieux des locatifs en départ ».  
 Connaissance de la procédure de gestion des interventions dans les locatifs.  
 Connaissance des fonctions arrivée et départ du PMS de l'établissement touristique.  
 Connaissance des fonctions facturation du PMS de l'établissement touristique.  
 Connaissance de base de la législation sur la facture.  
 Connaissance de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente.  
 Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.  
 Connaissance des bases du RGPD.  
 Connaissance des différents canaux de distribution (Direct, IDS et GDS).  
 Connaissance des contrats spécifiques clients, sociétés, séminaires et groupes.  
 Connaissance des contrats spécifiques des différents distributeurs.  
 Connaissance des différents moyens de paiements dont les débiteurs.  
 Connaissance de la procédure des débours dans l'hôtellerie.  
 Connaissance de la procédure « contrôle chambre / unité hébergement en départ » dans l'hôtellerie.  
 Connaissance des différents espaces de travail, matériel et équipements dédiés au service du bar, du petit déjeuner, du *snacking* et de la boutique.  
 Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de la santé au travail.  
 Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.  
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	18/34

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication orale et écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèle anglophone dans le registre de langue adapté (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).  
Connaissance du vocabulaire anglais lié aux prestations de l'établissement touristique (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	19/34



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Assurer le suivi de l'activité journalière

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des relevés de consommation et de chiffre d'affaires par point de vente, du rapport de caisse et des consignes, contrôler les comptes des clients afin d'assurer le suivi de l'activité du service de la réception. Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers en tenant compte des conditions définies par les contrats commerciaux. Remédier aux écarts en corrigeant ou complétant les données erronées ou manquantes sur rapport de suivi d'activité. En utilisant les supports mis en place, mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios. Editer les rapports d'activité pour les transférer à la hiérarchie.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié au *back-office* d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle nécessite l'utilisation d'un *PMS*, d'un tableur et d'un traitement de texte.

#### Critères de performance

Les comptes clients sont contrôlés et mis à jour  
Les données erronées ou manquantes sont corrigées  
La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Mettre à jour les dossiers clients.  
Contrôler les comptes clients.  
Mettre à jour et assurer le suivi des comptes débiteurs divers.  
Utiliser les relevés d'activité des autres services.  
Identifier une erreur d'encaissement ou de facturation.  
Différencier et appliquer les différents taux de TVA de l'hôtellerie.  
Différencier et appliquer les différents taux de TVA en fonction du secteur d'activité et du type d'hébergement classé ou non de l'hôtellerie de plein air.  
Contrôler et mettre à jour la facturation par centre de profits.  
Calculer et interpréter les indicateurs de performance et ratios du service de la réception à partir de la feuille de situation (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaires TTC, *Revenu Per Available Room*, Indice de fréquentation).

Mettre à jour les supports d'analyse de l'activité mis en place par l'établissement.  
Utiliser les outils de communication de l'établissement touristique.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.

Utiliser les fonctions de base du menu facturation, encaissement et clôture du *PMS*.  
Appliquer les principes du développement durable.

Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.  
Archiver les données relatives à l'activité du service de la réception.

Communiquer avec la hiérarchie, les collaborateurs et les services de l'établissement touristique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	21/34

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance des documents supports d'analyse de l'activité du service de la réception.

Connaissance des indicateurs de performance et ratios du service de la réception (Taux d'occupation, Prix moyen chambre, Chiffre d'affaires HT, Chiffre d'affaires TTC, *Revenu Per Available Room*, Indice de fréquentation).

Connaissance des taux en vigueur et calcul de la TVA.

Connaissance de la ventilation du chiffre d'affaires par centres de profits.

Connaissance des contrats spécifiques des clients et des sociétés et prescripteurs en compte de l'établissement touristique.

Connaissance des contrats des différents distributeurs.

Connaissance de la procédure de suivi des débiteurs divers.

Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.

Connaissance des fonctions de base d'un tableur.

Connaissance des fonctions de base du menu facturation et encaissement du *PMS*.

Connaissance des fonctions de base du menu clôture du *PMS*.

Connaissance de la procédure de clôture journalière.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	22/34

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Contribuer au développement commercial

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le respect de la législation hôtelière et des standards de qualité, contribuer au développement commercial de l'établissement touristique en traitant les demandes séminaire et groupe. A partir des consignes de la hiérarchie et de la disponibilité du planning d'occupation, traiter les demandes de réservation de prestations hôtelières séminaire et groupe, par courriel en respectant les règles d'écriture. Proposer une offre commerciale adaptée en tenant compte de la grille tarifaire de chaque segment, des conditions générales de vente en valorisant les prestations de l'établissement touristique. Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap. Selon les procédures de l'établissement touristique, assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié, en *back office* ou au service réservation d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. L'utilisation simultanée des outils de communication et du *PMS* est fréquente. Elle peut nécessiter l'utilisation d'un traitement de texte et d'un tableur. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

#### Critères de performance

La procédure de réponse commerciale est appliquée  
L'offre est adaptée aux besoins des clients  
Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées  
Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication.  
Analyser les besoins des clients.  
Valoriser les prestations de l'établissement touristique.  
Adapter son argumentaire commercial aux spécificités de la clientèle.  
Conseiller les clients sur l'offre et l'environnement touristique local.  
Appliquer la procédure de réponse aux demandes réservation séminaire et groupe.  
Appliquer les règles de correspondance commerciale en français et en anglais.  
Appliquer les règles d'écriture en français et en anglais.  
Appliquer les règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.  
Différencier et appliquer les différents taux de TVA de l'hôtellerie.  
Différencier et appliquer les différents taux de TVA en fonction du secteur d'activité et du type d'hébergement classé ou non de l'hôtellerie de plein air.  
Appliquer la tarification différenciée propre à l'établissement touristique.  
Appliquer la politique de yield de l'établissement touristique.  
Contribuer au suivi du dossier.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.  
Utiliser les fonctions de base d'un tableur.

Appliquer les principes du développement durable.

Organiser son poste de travail.  
Classer les dossiers clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	23/34

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.

Adopter un comportement professionnel avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.

Prendre en compte les contextes et besoins de personnes en situation de handicap (clients, collaborateurs, partenaires, visiteurs, etc.).

Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance des règles de communication interpersonnelle.

Connaissance des attitudes et comportements professionnels.

Connaissance des techniques de bases de la gestion du stress et des émotions.

Connaissance des typologies et niveaux de confort de l'établissement touristique.

Connaissance des spécificités des clientèles et de leurs attentes (séminaire et groupe).

Connaissance des prestations proposées par l'établissement touristique.

Connaissance des procédures de demande de réservation séminaire et groupe de l'établissement touristique.

Connaissance des règles de correspondance commerciale en français et en anglais.

Connaissance des règles d'écriture en français et en anglais.

Connaissance des règles de rédaction d'un devis ou d'une facture pro-forma.

Connaissance des notions d'accessibilité universelle et conception universelle.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

Connaissance des différents types de handicap et des besoins particuliers des personnes en situation de handicap.

Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne en situation de handicap, à l'oral et à l'écrit.

Connaissance des bases d'un traitement de texte.

Connaissance des bases d'un tableur.

Connaissance des supports utilisés pour le traitement des réservations séminaire et groupe et de leur suivi.

Connaissance de la politique commerciale de l'établissement touristique et des conditions générales de vente.

Connaissance de la tarification différenciée pratiquée dans l'établissement touristique.

Connaissance des bases du yield management.

Connaissance des bases de la législation relative au contrat hôtelier.

Connaissance des bases du RGPD.

Connaissance des contrats spécifiques des intermédiaires tourisme et affaire en compte de l'établissement touristique.

Connaissance des outils de communication et de l'environnement multimédia du service de la réception.

Connaissance des attitudes à adopter en cas d'incident et de dysfonctionnement du service.

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèle anglophone dans le registre de langue adapté à l'écrit pour contribuer à la satisfaction client et au développement commercial de l'établissement touristique (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture afin de contribuer à la satisfaction client et au développement commercial de l'établissement touristique (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	24/34

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Contribuer au suivi de l'e-réputation

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique en incitant le client à partager, en ligne, son expérience de séjour. Afin de fidéliser et générer de nouveaux clients, surveiller les avis déposés par les clients sur les canaux de communication dédiés. En fonction de la procédure établie par la hiérarchie, répondre aux avis positifs en valorisant l'établissement touristique. En fonction de la procédure établie, relever et transmettre les avis négatifs à la personne en charge de l'e-réputation et apporter, le cas échéant, des éléments de réponse en lien avec l'insatisfaction du client et proposer une réponse adaptée.

#### Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans un espace dédié, en *back office* ou au service réservation d'un établissement de l'hôtellerie ou de l'hôtellerie de plein air, seul ou en équipe, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle peut nécessiter l'utilisation d'un traitement de texte. En fonction de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air peut être amené à communiquer dans une autre langue étrangère que l'anglais.

#### Critères de performance

La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée  
La réponse à l'avis client est adaptée

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Appliquer la procédure de la gestion de l'e-réputation.  
Appliquer les règles de correspondance en anglais et en français.  
Appliquer les règles d'écriture en français et en anglais.  
Mettre à jour les fichiers clients.

Utiliser les outils de communication.  
Utiliser les fonctions de base d'un traitement de texte.  
Organiser son poste de travail.

Communiquer avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs, les services de l'établissement touristique et les intermédiaires.  
Contribuer à la cohésion du collectif et collaborer sans discrimination avec les autres membres de l'équipe et les tiers.

Connaissance de base de l'e-réputation.  
Connaissance des supports utilisés pour le traitement des avis en ligne.  
Connaissance des contrats des différents distributeurs.  
Connaissance des bases du RGPD.  
Connaissance des fonctions de base d'un traitement de texte.  
Connaissances des règles de correspondance lors de réponse aux avis en ligne, en français et en anglais.  
Connaissances des règles d'écriture en français et en anglais.  
Connaissance des règles de communication interpersonnelle.  
Connaissance des outils de communication.

Connaissance des logiciels de transcription automatiques et notamment leurs fonctionnalités pour les personnes en situation de handicap.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	25/34

Connaissance du vocabulaire anglais de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air et des bases de communication écrite dans le respect du langage professionnel adapté avec la clientèle anglophone (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des termes et expressions permettant de s'adresser et de répondre à la clientèle anglophone dans le registre de langue adapté à l'écrit pour contribuer à la bonne réputation de l'établissement touristique, à la satisfaction client et à sa fidélisation (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

Connaissance des règles et expressions de correspondance et d'écriture afin de contribuer à la bonne réputation de l'établissement touristique, s'assurer de la satisfaction client et contribuer à sa fidélisation (Niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	26/34

## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### **Communiquer à l'oral et à l'écrit avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir des supports et outils de communication de l'établissement touristique, le réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air échange des informations, en français et en anglais, avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique pour assurer le fonctionnement du service de la réception.

#### **Critères de performance**

Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables

Les informations transmises aux clients sont fiables

Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées

Les règles de communication et du traitement de l'information sont appliquées avec la clientèle, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique y compris avec les personnes en situation de handicap. (niveau B2 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)).

### **Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique**

#### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Utiliser les supports et outils numériques pour traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières, procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ, contribuer à la gestion commerciale et au suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique.

#### **Critères de performance**

Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables

La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable

La procédure de réponse commerciale est appliquée

La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée

La réponse à l'avis client est adaptée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	27/34

## Glossaire technique

### Back office

C'est un terme utilisé en hôtellerie pour décrire les parties de l'entreprise dédiées à la gestion propre de l'entreprise auxquelles le client n'a pas accès directement. Ces parties s'opposent à la partie frontale de l'entreprise dédiée à la relation client directe avec le client appelée « *Front office* ».

### Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

Référence européenne en matière de compétence langagière. Ce cadre comporte trois niveaux généraux, chacun subdivisé en deux.

Niveau A : utilisateur élémentaire

A1 = introductif ou découverte

A2 = survie ou intermédiaire

Niveau B : utilisateur indépendant

B1 = seuil

B2 = avancé.

Niveau C : utilisateur expérimenté

C1 = autonome

C2 = maîtrise

(Source : [http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1\\_FR.asp](http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Cadre1_FR.asp))

### Channel manager

Le channel manager est une solution logicielle qui permet d'alimenter de manière automatisée les différents canaux de distribution utilisés. Les channel managers sont notamment utilisés pour distribuer et mettre à jour les caractéristiques de l'offre (prix, conditions commerciales, etc.) sur les différentes plateformes de réservation partenaires (OTA's, comparateurs, comités et offices de tourisme, etc.).

### E-réputation

L'e-réputation est le résultat en termes d'image des contenus produits et diffusés par l'entreprise, mais aussi et surtout celui des contenus produits par les internautes sur les blogs, réseaux sociaux, plateformes d'échanges vidéo, forums et autres espaces communautaires. L'e-réputation est davantage influencée par la visibilité des contenus / avis et opinions relatifs à une marque que par leur quantité.

### PMS

PMS est l'abréviation utilisée pour désigner le système d'exploitation hôtelier (Product Management System). C'est l'outil central de l'hôtel qui lui permet de gérer le stock de chambres ou unités d'hébergement disponibles et la facturation. C'est également l'outil qui va permettre de connaître ses statistiques (Taux d'occupation, RevPar, etc.), de gérer aussi bien le travail de front office que celui du back office. Certains PMS disposent de fonctionnalités très avancées dans la gestion de relation client. Le PMS peut être interfacé avec votre système de réservation en ligne, également appelé CRS (Central Reservation System).

### Unités d'hébergement

Ce terme regroupe les appartements avec kitchenette, mobil-homes, chalets, lodges, cottages, emplacements nus, etc.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	28/34

## Yield management

Le yield management consiste à maximiser le chiffre d'affaires ou, encore mieux, la marge générée, en jouant principalement sur les combinaisons de variables prix et de taux d'occupation à l'aide d'une politique de tarification différenciée et dynamique. D'autres paramètres d'offre que le prix, peuvent être optimisés et modifiés de manière dynamique (packages, conditions d'annulations, etc.).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	29/34



# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

## Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

## Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

## Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

## Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

## Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

## Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	31/34

## **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

## **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

## **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

## **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RHH	REAC	TP-00379	08	03/04/2024	03/04/2024	32/34

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

